

Analisis Tingkat Kepuasan Konsumen : Studi Kasus PT. Veneta Media Usaha

ANDRIYANTO – 0900827963

MARLEO - 0900832250

ABSTRAK

PT. Veneta Media Usaha merupakan suatu perusahaan jasa yang bergerak dibidang isi ulang untuk produk – produk *Catridge, Toner dan Ribbon* yang digunakan oleh seluruh pengguna printer dimanapun dan di kenal dengan nama Veneta System. Kepuasan konsumen dapat ditentukan oleh kualitas produk yang dihasilkan dan kualitas pelayanan yang diberikan. Metode penelitian yang digunakan adalah metode deskriptif jenis survei. Hal ini dilakukan untuk memperoleh gambaran sistematis dan faktual. Teknik pengumpulan data dilakukan dengan memberikan kuesioner kepada 100 responden. Hasil penelitian dari metode GAP yang diperoleh menunjukkan bahwa responden merasa cukup puas atas kinerja Veneta selama ini. Konsumen memberikan tanggapan yang baik kepada Veneta, namun konsumen masih mengharapkan adanya peningkatan kualitas pelayanan pada indikator tingkat pelaksanaannya masih kurang memuaskan. Hasil penelitian juga menunjukkan hal yang mempengaruhi kepuasan konsumen untuk tingkat pelaksanaan adalah catridge bergaransi jika rusak setelah pengisian tinta dan untuk tingkat kepentingan produk refill tidak merusak printer. Dan dimensi yang paling mempengaruhi Veneta untuk tingkat pelaksanaan dan tingkat kepentingan berada pada posisi kuadran B dan kuadran C pada diagram kartesius yaitu dimensi kualitas produk dan kualitas pelayanan. Simpulan dari penelitian yang dilakukan adalah bagi konsumen yang merasakan langsung dari Veneta adalah cukup puas.

Kata kunci : Tingkat Kepuasan Konsumen, Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan